

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT
MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh:

Bianca Arga Arum

201510160311386

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
BELI ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT
MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi

Oleh:

Bianca Arga Arum

201510160311386

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2019**



SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT MALANG**

Oleh :

Bianca Arga Arum
201510160311386

Diterima dan disetujui
pada tanggal 13 Juli 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Widayat, M.M.

Drs. Noor Aziz, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,

Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Bianca Arga Arum

NIM : 201510160311386

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 13 Juli 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dra. Sri Nastiti Andharini, M.M.

Penguji II : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji III : Drs. Noor Aziz, M.M.

Penguji IV : Dr. Widayat, M.M.

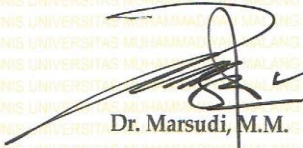
1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Ida Zuhroh, M.M.


Dr. Marsudi, M.M.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Bianca Arga Arum
Nim : 201510160311386
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan yang sebenar-benarnya bahwa:

1. Tugas akhir dengan judul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Konsumen Toko Sepatu Aneka Sport Malang" adalah hasil karya saya, dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dituliskan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam tugas akhir ini dapat dilakukan unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN. Serta di proses sesuai ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang menjadi HAK BEBAS ROYALTI NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 29 Juni 2019



Bianca Arga Arum
201510160311386

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT MALANG

Bianca Arga Arum
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang
Jalan Raya Tlogomas No. 246 Malang, Jawa Timur
Email: biancargarum@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan faktor teori, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang. Penelitian ini menggunakan metode survey sebagai pengumpulan data terhadap 100 responden sebagai pelanggan Aneka Sport Malang dengan menggunakan jenis *Accidental Sampling* untuk pengumpulan sampelnya. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dengan uji hipotesis yaitu Uji F dan Uji T. Hasil dari penelitian mengungkapkan bahwa secara parsial harga berpengaruh positif terhadap minat beli ulang dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang, sedangkan secara simultan variabel harga dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap minat beli ulang.

Keywords: Harga, Kualitas Layanan, dan Minat Beli Ulang

**THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON THE
REPURCHASE INTENTION ON CONSUMERS SHOE STORE ANEKA
SPORT MALANG**

Bianca Arga Arum
Management Departemen Faculty of Economy and Bussines
University of Muhammadiyah Malang
Tlogomas Street No. 246 Malang, Jawa Timur
Email: biancargarum@gmail.com

ABSTRACT

Based of factor theoretical, this study is conducted to perceive the influence of price and service quality on the repurchase intention. This research uses survey as the data colleting method, towards 100 respondents as the buyer Aneka Sport Malang by using type of accidental sampling for collecting samples. Data collection techniques using questionnaires that have been tested for validity and reliability. The analysis technique used is multiple linear regression analysis with hypothesis testing namely F Test and T Test. The results of the study reveal that partially price has a positive effect on the repurchase intention and service quality has a positive effect on the repurchase intention. While simultaneously variable prices and service quality has a positive effect on the repurchase intention.

Keywords: Price, Repurchase Intention, and Service Quality.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Konsumen Toko Sepatu Aneka Sport Malang” ini sesuai dengan waktu yang ditentukan. Shalawat serta salam tetap tercurah pada junjungan kita Rasulullah SAW yang telah membawa ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari hambatan serta kesulitan. Namun, dalam penyusunan tugas akhir ini saya berusaha memberi sebaik mungkin, saya menyadari akan kemampuan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman yang saya miliki. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan serta dukungan dari berbagai pihak khususnya dosen pembimbing yang memberikan solusi atas segala permasalahan tersebut sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini saya ingin menyampaikan ucapan syukur dan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada yang terhormat di bawah ini:

1. Dr. Hj. Idah Zuhroh, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. H. Marsudi, M.M, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Widayat M,M dan Drs. Noor Aziz M,M, yang telah sudi meluangkan waktunya untuk mengoreksi, membimbing serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Sandra Irawati. MM.selaku dosen wali kelas Manajemen G 2015.
5. Bapak/Ibu dosen program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang yang telah memberikan banyak wawasan serta ilmu pengetahuan.
6. Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya Agung Sugiono dan Maisyarah yang selama ini telah membesarkan dan mendidik saya

dengan penuh kasih sayang tanpa lelah bekerja dan terus berdoa demi keberhasilan anak-anaknya serta tak pernah berhenti memberikan semangat dan dorongan baik moral maupun materi kepada saya selama awal mengenyam dunia pendidikan hingga mendapatkan gelar sarjana.

7. Sahabat-sahabat seperjuangan Gandhi, Ade, Bagus, Rio, dan Defa saya ucapkan terima kasih atas masukan, dukungan serta semangat yang diberikan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
8. Terima kasih kepada Darba, Indra, Syarif, Risma, dan Dicky yang selalu memberi motivasi untuk segera lulus.
9. Terima kasih kepada keluarga Manajemen G 2015 atas kenangan dan kerjasama selama kuliah dan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Teman-teman seperjuangan bimbingan skripsi yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
11. Semua pihak yang tidak dapat ditulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis percaya bahwa budi baik yang mendorong serta kerjasama yang telah penulis terima dari Bapak / Ibu / Saudara/i pasti akan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini memiliki banyak manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 29 Juni 2019

Bianca Arga Arum

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Landasan Teori	7
1. Pembelian	7
2. Minat Beli Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	11
3. Harga (<i>Price</i>)	12
4. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	14
C. Kerangka Pikir	16
D. Hipotesis	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
A. Lokasi Penelitian	19
B. Jenis Penelitian	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Definisi Operasional Variabel (DOV)	20
E. Jenis dan Sumber Data	22
F. Teknik Skala Pengukuran	23

G. Pengujian Instrumen	24
1. Uji Validitas	24
2. Uji Reliabilitas	24
H. Metode Analisis Data	25
1. Analisis Regresi Linier Berganda	25
2. Koefisien Determinasi (R^2)	26
3. Uji Asumsi Klasik	27
I. Uji Hipotesis	28
1. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	28
2. Uji signifikan pengaruh parsial (Uji t)	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Karakteristik Responden	30
1. Jenis Kelamin	30
2. Usia	31
3. Status Pekerjaan	31
B. Deskripsi Jawaban Responden	32
1. Deskripsi Jawaban Variabel Harga	32
2. Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan	33
3. Deskripsi Jawaban Variabel Minat Beli Ulang	35
C. Hasil Uji Instrumen	36
1. Uji Validitas	36
2. Hasil Uji Relibilitas	37
D. Hasil Uji Analisis Data.....	38
1. Analisis Regresi Linier Berganda	38
E. Uji Hipotesis	43
1. Uji Parsial (t)	43
2. Uji Simultan (F)	44

F. Pembahasan	44
1. Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang	45
2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	46
3. Pengaruh Simultan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	5
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel	21
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i>	23
Tabel 4.1 Frekuensi Kategori Jenis Kelamin	30
Tabel 4.2 Frekuensi Kategori Usia	31
Tabel 4.3 Frekuensi Kategori Status Pekerjaan	31
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Harga (X1)	32
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Layanan (X2)	33
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Minat Beli Ulang (Y)	35
Tabel 4.7 Uji Validitas Instrumen	36
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Item Instrumen	37
Tabel 4.9 Uji Normalitas	38
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	39
Tabel 4.11 Uji Heteroskedastisitas	40
Tabel 4.12 Regresi Linier Berganda	40
Tabel 4.13 Koefisien Korelasi dan Determinasi	41
Tabel 4.14 Hasil Uji t	43
Tabel 4.15 Hasil Uji F	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Proses Keputusan Pembelian.....	8
Gambar 2.2. Kerangka Penelitian	16



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisoner Penelitian

Lampiran 2 Angket Penelitian

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Hasil Rekapitulasi Kuesioner

Lampiran 5 Gambar Aneka Sport Malang



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P., 2000. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian (cetakan kelima belas)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Cahyadi, I., Hermanto, K., & Siaputra, H. 2015. "Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Fast Food Ayam Goreng Tepung Di Kalangan Mahasiswa Universitas Kristen Petra Surabaya". *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 3(2), 561-573.
- CNBC Indonesia. 2018. "Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (ASPRI) <https://www.cnbcindonesia.com/news/20180622163406-420125/pengusaha-industri-ritel-semester-i-2018-tumbuh-7-75>. [diakses pada 29 November 2018].
- Ferdinand, A. 2002. *Manajemen pemasaran (1st ed.) Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Ferdinand, A. 2002. *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, H Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. 2002. *Understanding and implementing ISO 9000: 2000 (Vol. 9)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hawkins, Best, & Coney. 2001. *Pemasaran*, Buku Satu. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. 2003. "Customer repurchase intention: A general structural equation model". *European journal of marketing*, 37(11/12), 1762-1800.
- Hermann, et, al. 2007, "The social influence of brand community: evidence from European car clubs", *Journal of Marketing*, Vol. 69, p 19 - 34.
- Kotler, P., & Amstrong, G. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran (Jilid 1, Edisi 12)*. Jakarta: Erlangga.
- Laksista Winda Pradini, A. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Brand Image terhadap Minat Beli Ulang pada Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) Salatiga". *Doctoral dissertation*, Program Studi Manajemen FEB-UKSW.
- Lewis, R. C., & Booms, B. H. 1983. *Emerging Perspectives on Services Marketing*. L. Berry, G. Shostack, & G. Uph. Chicago: American Marketing Association.

- Mahardhika, Nanda. 2016. Pengaruh Inovasi dan Harga Terhadap Minat Beli Ulang Merchandise Studi Kasus Pada Fans Idol Group Jkt48 Di Yogyakarta. Skripsi
- Makhfudin, M. 2016. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Pembelian Ulang Pada Toko Material Mulya Kecamatan Kuwarasan Kabupaten Kebumen." *Oikonomia-Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 5(2).
- Mudrajad, K. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*. Erlangga, Jakarta.
- Nisa, A. S. 2018. "Analisis Pengaruh Harga Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang dalam Berbelanja Online di Instagram (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta)". *Doctoral dissertation*, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nurhayati dan Murti, Wijaya. 2004. "Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat beli ulang masyarakat terhadap produk ponsel (*Handphone*) di Semarang". Laporan Penelitian Universitas Muhamadiyah Semarang. Tidak dipublikasikan.
- Rajput, A. A.; Kalhoro, S.H.; dan Wasif, R. 2012. Impact of Product Price and Quality on Consumer Buying Behavior: Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. *ijcrb.webs.com*. Vol 4, No 4. August, h.585-496.
- Rochaety, E, Tresnati, R., & Latief, A. M. 2007. *Metodologi Penelitian bisnis dengan aplikasi SPSS*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Soelistio, Y. 2016. "Pengaruh Persepsi Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang Jasa Paket Pos Indonesia (Studi Pada Pelanggan Pos Indonesia di Universitas Negeri Yogyakarta)". Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan: (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Alfabeta.
- Sukotjo, H., & Radix, S. A. 2010. "Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya". *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 1(2), 216-228.
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta; CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Managemet, Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta; CV. Andi Offset.
- Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran: Aplikasi Software SPSS*. Malang: UMM Press.

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI ULANG PADA KONSUMEN TOKO SEPATU ANEKA SPORT MALANG

ORIGINALITY REPORT

14%	13%	4%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	4%
2	eprints.uny.ac.id Internet Source	3%
3	docobook.com Internet Source	3%
4	ejournal3.undip.ac.id Internet Source	2%
5	www.slideshare.net Internet Source	2%

Exclude quotes ☐

Exclude matches ☐ < 2%

Exclude bibliography ☐